

Surveillance

Thématique	§ Norme ISO/IEC 17020:2012	Arrêté du 23/10/2023.
Surveillance	6.1.7. – 6.1.8. – 6.1.9.	1.2.7. Exploitation des indicateurs fournis par l'organisme technique central

L'organisme effectue la surveillance des membres du personnel impliqués dans les activités d'inspection avec comme principal objectif de disposer d'un outil pour assurer l'homogénéité et la fiabilité des résultats d'inspection, incluant le respect des dispositions réglementaires. La surveillance du personnel peut aboutir à l'identification des besoins en matière de formation individuelle ou à la revue du système de management.

I – Surveillance des contrôleurs

La surveillance des contrôleurs, pour chacune de leurs qualifications, s'appuie sur une combinaison des techniques et modalités suivantes :

? Supervision sur site

A minima annuelle et sur toutes les natures d'inspection pour lesquelles chaque contrôleur est habilité. Elle a lieu lors des audits annuels des contrôleurs,

En complément, des supervisions croisées en interne, sont planifiées, si nécessaire, en tenant compte des éventuels changements réglementaires, de l'activité de chacun, etc. Cette planification est enregistrée dans le document 236 ou dans le compte rendu de réunion mensuelle et chaque supervision fait l'objet d'un compte rendu (fiche 214).

De manière inopinée, des surveillances peuvent être réalisées par les services de l'État, en application de l'article 30-1 de l'arrêté du 23 octobre 2023. Leurs résultats sont pris en compte par l'exploitant et le responsable technique.

? Examen de PV et de dossiers de contrôles

Il a lieu lors :

- En fin de journée par le **contrôleur/le responsable technique** chargé du classement des PV et autres documents
- des audits internes et réglementaires du centre, de manière systématique,
- des examens croisés entre contrôleur :
 - par exemple suite à un changement de méthodes de contrôle, un résultat d'audit, etc. et restitué en réunion mensuelle
 - mensuellement sur une quantité de Procès-verbaux édités dans le mois écoulé pour chaque habilitation de chaque contrôleur.
- Le tableau ci-dessous définit le nombre statistiquement représentatif de Procès-verbaux d'inspection à prélever.

Nombre de Procès-verbaux d'inspection édités	Quantité sondée
0 - 50	3
51 - 90	5
91 - 150	8
151 - 280	13

- Le contrôle est effectué par le Responsable Technique et tout contrôleur missionné à cet effet. Il

porte sur les items prévus dans la fiche 428

- Lorsque ce contrôle par sondage révèle des anomalies récurrentes, les quantités de documents prélevés et la périodicité des prélèvements peuvent être renforcées. Il peut même s'avérer nécessaire de contrôler tous les Procès-verbaux d'inspection édités par un contrôleur sous surveillance.

Toutes les fiches de suivi qualité des Procès-verbaux d'inspection sont archivées.

Si une NC est décelée, le suivi du traitement peut être enregistré :

- soit directement sur la fiche 428 lorsque la NC est sans conséquences sur les conclusions du procès-verbal de contrôle
- soit selon les dispositions de la procédure Traitement des retours d'informations

? Exploitation mensuelle des indicateurs OTC

- Compteurs d'exception :

Conformément aux prescriptions (annexe V de l'arrêté du 23 octobre 2023), et dès réception des compteurs d'exception, le responsable technique les analyse avec les contrôleurs afin de corriger si nécessaire les anomalies relevées et/ou de prévenir toute dérive. Sont traités en priorité les niveaux 3 et 2. Les niveaux 1 le sont dans un second temps. Le cas échéant, et notamment si des non-conformités sont détectées entraînant un résultat de contrôle technique non conforme, les dispositions de gestion des retour d'informations sont mises en œuvre, en complément des éléments analysés en réunion mensuelle, au cours de laquelle l'exploitant se tient informé. Le responsable technique prend les mesures nécessaires et assure le suivi des actions curatives ou correctives au quotidien auprès des inspecteurs.

- Taux de contre visite

L'examen porte sur la comparaison des taux entre contrôleurs, et avec ceux de la région voire au niveau national. Le cas échéant les dispositions de gestion des retours d'information sont mises en œuvre, en complément des éléments analysés en réunion mensuelle, au cours de laquelle l'exploitant se tient informé.

II – Surveillance des autres fonctions

La surveillance des activités exercées dans le cadre de la fonction de Responsable technique est un objectif des audits réglementaires et internes planifiés chaque année. Le rapport d'audit intègre des observations et une conclusion spécifique sur ces activités, exercées par le Responsable technique comme par son suppléant. L'auditeur qualité s'appuie sur les observations menées par l'auditeur technique, au cours des audits réglementaires de ces personnes en leur qualité de contrôleur technique.

La surveillance de la fonction de secrétaire est également menée lors des audits réglementaires et internes planifiés chaque année, notamment lors des examens des différents enregistrements.

Le responsable qualité exploite les résultats des audits pour identifier les éléments d'information participant à la surveillance de ces fonctions, pendant la réunion mensuelle, voire en revue de direction.